EMPLOI-QUÉBEC

BILAN ANNUEL
2010-2011

Montérégie

Québec

Document produit par :
La Direction régionale d'Emploi-Québec de la Montérégie
3225, avenue Cusson, bureau 5500
Saint-Hyacinthe J2S 0H7
Téléphone : 450 773-7463
Sans frais : 1 866 740-2135
Télécopieur : 450 773-3614

Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail

La forme masculine utilisée dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes, dans le but d'alléger le texte.

ISBN : 978-2-550-63364-8 (version électronique)
Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011
Dépôt légal - Bibliothèque et Archives Canada, 2011

Mot du président et de la directrice régionale d'Emploi-Québec Montérégie

L'année financière 2010-2011 a été caractérisée par une reprise économique forte au Canada mais asymétrique à l'échelle de la planète. À l'instar du Canada, les économies québécoise et montérégienne ont connu une croissance économique soutenue en 2010, suivie d'une pause au premier semestre de 2011. Conséquemment, l'emploi est rapidement reparti à la hausse dès 2010 pour connaître un retournement au début de 2011. Concrètement, dès le premier trimestre de 2010, tant le Québec que la Montérégie avait déjà récupéré l'ensemble des emplois perdus au cours de la récession. Le début de l'année 2011 a cependant été moins faste pour l'emploi, le chômage ne diminuant que par le recul de la population active. Les départs à la retraite des baby-boomers qui ont eu 65 ans cette année ont grandement contribué à la réduction du chômage mais au prix d'une baisse du taux d'activité et d'une augmentation du rapport de dépendance économique. Dans cette perspective, l'amélioration de la productivité des entreprises et la lutte à la pauvreté demeurent parmi nos priorités d'intervention.

À l'instar des années passées, les efforts déployés par le personnel des services de la solidarité sociale et des services publics d'emploi de la Montérégie ont permis de rendre disponible au travail la clientèle plus éloignée du marché du travail afin de répondre aux besoins de main-d'œuvre signifiés par les entreprises du territoire. De plus, la récente récession commandait une action énergique et concertée qui s'est traduite par des efforts d'interventions proactives et préventives afin de soutenir davantage de personnes et d'entreprises. Ces efforts se manifestent par des investissements de 120,4 millions de dollars incluant 10,3 millions de dollars en vertu du Pacte pour l'emploi et 16,8 millions de dollars en vertu du Pacte pour l'emploi Plus. Ces investissements représentent 14,5 % de l'ensemble des régions du Québec.

Soulignons aussi que 203 ententes ont été signées avec les organisations communautaires en développement de l'employabilité pour procurer des services complémentaires à ceux qui sont offerts par le personnel d'Emploi-Québec Montérégie.

Le présent document témoigne des efforts du personnel des dix-neuf centres locaux d'emploi (CLE), du Centre administratif de la Montérégie, du personnel de la Direction régionale et de ses partenaires. Ces efforts se traduisent, entre autres, par le niveau d'atteinte des indicateurs ciblés pour lesquels nous avions à produire une reddition de comptes. Si le contexte budgétaire de 2010-2011 et la vigueur de la reprise économique ont influencé à la baisse le nombre de participants à nos mesures et services, nous observons, en contrepartie, une augmentation des retours en emploi pour l'ensemble de notre clientèle.

Nous profitons donc de cette occasion pour témoigner au personnel et aux partenaires associés toute notre reconnaissance pour leur travail et leur dévouement à soutenir constamment la clientèle individus et entreprises pour favoriser un meilleur équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre.

Finalement, nous vous invitons à parcourir ce bilan pour prendre connaissance, entre autres, de la situation du marché du travail, des résultats atteints ainsi que des investissements faits au cours de l'exercice 2010-2011.

Bonne lecture!

La directrice régionale,

Diane Landriault
Emploi-Québec Montérégie

Le président,

Jean-Claude Lecompte
Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Montérégie

Table des matières

Mot du président et de la directrice régionale d'Emploi-Québec Montérégie 3
Le marché du travail 5
Rappel des orientations 7
Sommaire des résultats 9
Regard sur le sommaire des résultats 10
Détails des résultats 11
D'autres initiatives visant l'amélioration de la prestation de services 13

Annexes

Annexe 1 : Membres du Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Montérégie au 31 mars 2011 20
Annexe 2 : Investissements budgétaires selon la mesure 21
Annexe 3 : Investissements budgétaires selon le CLE 22
Annexe 4 : Évolution depuis 2007-2010 pour chacun des indicateurs 23
Annexe 5 : Définition des indicateurs 24

Le marché du travail

Contexte économique : le Québec a moins souffert de la récession que le Canada

Après avoir subi un recul de 1,4 % de son produit intérieur au cours de 2009, l'économie du Québec a rebondi vigoureusement en 2010, affichant une croissance de 2,9 %. À titre comparatif, l'économie américaine n'a bénéficié que d'une augmentation de 2,8 % de son PIB au cours de la même période. Le Canada s'est mieux tiré d'affaire, avec une croissance de 3,1 % en 2010. À l'instar de 2010, la reprise québécoise a été vigoureuse au début de 2011 (T1 : 3,7 %). La poursuite de la croissance économique au premier trimestre de 2011 s'est accompagnée d'une forte création d'emplois (2,1 %).

En Montérégie, 9 100 emplois se sont ajoutés en 2010 et 3 330 au cours du premier trimestre 2011. Le taux de chômage était redescendu à 7,7 %, soit un point de pourcentage inférieur à ce qu'il était un an auparavant, et est demeuré à ce niveau au cours des trois premiers mois de 2011. Le taux de chômage excède encore de 1,6 point de pourcentage le niveau atteint en 2007.

Population et main-d'œuvre vieillissante

Les baby-boomers ont amorcé leur départ à la retraite en 2011. La Montérégie est frappée de plein fouet par le vieillissement de sa main-d'œuvre. Selon les données de l'Institut de la statistique du Québec, entre 2006 et 2011, la population de 0 à 14 ans a diminué de 1,5 % (-3 610) alors que la population de 30 à 44 ans a chuté de 9 565, soit 3,2 %. À l'inverse, durant la même période, la proportion de la population de 45 ans et plus s'est accrue de 13,6 % (78 278), faisant glisser sa part relative dans l'ensemble de la population de 41,7 % à 45 %.

Stabilisation de la population active

La population active en Montérégie s'élevait à 792 000 personnes en 2010, soit une progression de 10 900 individus (+1,4 %). Ce rythme de croissance s'est moulé à celui de la population de 15 ans et plus, si bien que le taux d'activité est demeuré inchangé à 67,5 %.

Chez les jeunes de 15 à 29 ans, le taux d'activité est à la hausse après avoir connu un important fléchissement entre 2003 et 2009. Il se situait à 77,6 % à la fin de 2010, soit un gain de 3,8 points de pourcentage par rapport à 2009. Par ailleurs, en raison du vieillissement de la population et des départs à la retraite, le taux d'activité des personnes de 45 ans et plus a diminué de 0,4 point de pourcentage pour se fixer à 53,8 % à la fin de 2010. Le taux d'activité de ce groupe devrait continuer de se contracter au cours des prochaines années, en raison de l'augmentation du poids des 55 à 64 ans. Seulement un peu plus d'une personne sur deux dans ce groupe d'âge demeure active.

Après avoir connu une progression sans précédent de leur participation au marché du travail, le taux d'activité des femmes plafonne depuis les quatre dernières années, gravitant autour de 63,2 %. La même situation a été observée en 2010 chez les femmes de 55 à 64 ans, alors que leur taux d'activité a reculé de 1,4 point de pourcentage par rapport à 2009 pour se fixer à 49,3 %. Du côté des hommes du même groupe d'âge, le taux d'activité a diminué de 5,4 points de pourcentage pour s'établir à 63,3 %.

Faible gain d'emplois

La Montérégie comptait 730 700 personnes en emploi en 2010. La forte progression de l'activité économique au début de 2010 a permis au marché du travail d'ajouter 9 100 postes dans la région (1,3 %). La croissance de l'emploi n'a cependant pas été assez vigoureuse pour rejoindre la progression de la population de 15 ans et plus, ce qui a fait reculer le taux d'emploi à 62,3 %.

Au cours de la même période, l'emploi chez les femmes gagnait 4 900 postes (1,4 %), alors que les hommes n'ont réussi à s'approprier que 4 300 postes. Cela tient au fait que la croissance économique a surtout été soutenue par les dépenses des ménages, favorisant l'emploi des secteurs traditionnellement féminins. À l'opposé, la morosité du commerce extérieur a ralenti les activités manufacturières de même que le transport de marchandises, ce qui a limité les gains d'emploi chez les hommes. Comme on pouvait s'y attendre, les retombées de la reprise économique ont été légèrement plus importantes chez les plus de 30 ans que chez les jeunes de 15 à 29 ans. La croissance de l'emploi des deux groupes a été respectivement de 1,6 % et de 0,3 % au cours de la dernière année.

Taux de chômage en faible hausse

Le nombre de chômeurs a augmenté de 2,9 % en 2010, comparativement à 17,3 % un an auparavant. Il s'agit d'une modeste hausse de 1 700 personnes au chômage par rapport à l'année 2009. Concrètement, on dénombrait 61 200 chômeurs en Montérégie, soit un niveau avoisinant celui de 1997. Le taux de chômage a progressé de 0,1 point de pourcentage pour atteindre 7,7 %. La durée moyenne du chômage est demeurée identique à ce qu'elle était en 2009, soit 16,3 semaines. À titre comparatif, elle s'établissait à 20,1 semaines au début des années 2000.

Chez les hommes, le taux de chômage a atteint 8,3 % en 2010, soit l'un des niveaux les plus élevés depuis 1997. Du côté des femmes, celui-ci s'est hissé à 7,1 %, soit un taux inférieur à ce qu'il était au cours de la dernière décennie.

En ce qui concerne les jeunes de 15 à 29 ans, leur taux de chômage a reculé de 0,1 point de pourcentage pour se fixer à 11,8 %. Malgré cela, il s'agit de l'un des taux les plus élevés qui aient été observés au cours des dernières années. Du côté des personnes de 30 ans et plus, la situation a évolué dans le sens contraire, alors que le taux de chômage est passé de 6,1 % en 2009 à 6,3 % en 2010.

Recul du nombre de prestataires de l'aide sociale

Alors que le chômage augmente, le nombre de prestataires de l'aide sociale diminue. En effet, le nombre de prestataires de l'aide sociale a reculé de 1,8 % (-575) entre mars 2010 et mars 2011 pour se fixer à 31 048. Les prestataires sans contraintes à l'emploi concentraient 60,8 % (18 882) de tous les prestataires de l'aide sociale, alors que les prestataires ayant une contrainte temporaire comptaient pour 39,2 % (12 166).

En mars 2011, 79,1 % des prestataires sans contraintes à l'emploi cumulaient plus de deux ans au programme d'aide sociale, alors que le pourcentage était de 78,7 % en 2010.

En ce qui concerne les prestataires avec contraintes sévères à l'emploi, leur nombre s'élevait à 19 197 en mars 2011, par rapport à 18 197 en mars 2010, soit une augmentation de 5,5 %.

En somme, le nombre de bénéficiaires de l'aide de dernier recours n'a pas varié entre 2009 et 2010. Les prestataires ont simplement changé de statut.

Rappel des orientations nationales 2010-2011 d'Emploi-Québec servant à résoudre les problèmes conjoncturels et structurels du marché du travail

ORIENTATION 1

Atténuer les effets de la récession sur les travailleurs ainsi que sur les entreprises et soutenir la relance de l'emploi

Cette orientation met l'accent sur la nécessité d'accroître le volume des interventions d'Emploi-Québec en misant sur la reprise économique de manière à en faire profiter toutes les clientèles. Ainsi, elle vise à accroître et renforcer son intervention proactive auprès des entreprises pour favoriser le maintien en emploi et soutenir le développement de la reconnaissance des compétences. Aussi, elle mise sur des interventions accrues auprès des nouveaux chômeurs afin qu'ils demeurent actifs et que l'on s'assure de leur intégration durable sur le marché du travail. Finalement, elle réitère l'importance de continuer à soutenir les personnes éloignées du marché du travail en prévision de la reprise économique.

Les indicateurs de résultats rattachés à cette orientation sont :

- le nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participant à l'assurance-emploi;
- le nombre de participants à l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi.

ORIENTATION 2

Favoriser la participation au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre possible de citoyens de la Montérégie, notamment par la préparation des clientèles éloignées en prévision de la reprise économique

Dans un contexte de vieillissement de la population et de baisse appréhendée de la population en âge de travailler, il est important de favoriser la participation du plus grand nombre de personnes au marché du travail et d'augmenter le taux d'emploi de la population en âge de travailler. Avec la reprise économique, certaines personnes plus éloignées du marché du travail auront besoin d'une formation d'appoint ou d'une aide plus soutenue afin qu'elles occupent un emploi, ce dernier étant le principal moyen d'assurer l'autonomie économique et sociale des personnes et de réduire leur pauvreté.

Les indicateurs de résultats rattachés à cette orientation sont :

- le nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi;
- le nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, clientèle des programmes d'assistance sociale;
- le nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi;
- le nombre de participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi.

ORIENTATION 3

Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements, notamment par la formation

Cette orientation vise à prévenir d'éventuelles pénuries de main-d'œuvre qui pourraient ralentir la croissance de l'économie québécoise et la création d'emplois. Elle vise également à améliorer la productivité et la compétitivité des entreprises, à renforcer leur capacité d'adaptation face aux changements de leurs environnements technologiques, démographiques, commerciaux et réglementaires. Aussi, elle met l'accent sur l'aide à apporter aux entreprises en matière de recrutement, de rétention et de développement de la main-d'œuvre ainsi que sur la formation de base des travailleurs peu qualifiés et la reconnaissance des acquis et des compétences de la main-d'œuvre.

Les indicateurs de résultats rattachés à cette orientation sont :

- le nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions significatives des services publics d'emploi;
- le nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (CDRCMO).

ORIENTATION 4

Poursuivre les actions visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, tant par les services de solidarité sociale que par les services publics d'emploi

Cette orientation a notamment pour finalité d'insérer un maximum de personnes aptes au travail par la contribution des services publics d'emploi, et ce, malgré la lente reprise de l'emploi en 2010. La lutte contre la pauvreté passe également par les services de solidarité sociale en assurant aux personnes qui ne peuvent travailler la couverture de leurs besoins essentiels, le soutien financier ainsi que le soutien à la participation sociale et préparatoire à l'emploi.

L'indicateur de résultats rattaché à cette orientation est :

- le nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours (indicateur convergé).

ORIENTATION 5

Améliorer la prestation de services aux citoyens

Cette orientation consiste à accroître l'efficacité des interventions d'Emploi-Québec par la mise en œuvre d'une offre de service répondant aux besoins des citoyens et des entreprises et aux réalités régionales et territoriales. Une veille de la conjoncture économique a continué d'être exercée par Emploi-Québec afin d'adapter, s'il y a lieu, son offre de service et de maintenir la qualité de ses services.

Les indicateurs de résultats rattachés à cette orientation sont :

- le délai moyen de traitement des nouvelles demandes d'aide financière de dernier recours déposées à l'attribution initiale (en jours ouvrables);
- la proportion de plaintes traitées avec recommandation de modifications;
- le pourcentage des décisions modifiées aux services de solidarité sociale à la suite d'une demande de révision.

Sommaire des résultats

RÉSULTATS 2010-2011

	Indicateurs	Cible Montérégie	Taux d'atteinte de la cible Montérégie	Taux d'atteinte de la cible réseau	Résultats 2010-11	Résultats 2009-10	Écart de résultats	Écart de résultats en %	Écart de cibles en %
Atténuer les effets de la récession sur les travailleurs ainsi que sur les entreprises et soutenir la relance de l'emploi									
1	Participants (ECQ)	**22 347**	105,4 %	100,4 %	23 548	24 876	-1 328	-5,3 %	-2,4 %
2	Retours en emploi (ECQ) (P07)	**7 998**	127,5 %	97,7 %	10 197	9 077	1 120	12,3 %	-1,0 %
Favoriser la participation au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre possible de citoyens de la Montérégie, notamment par la préparation des clientèles éloignées en prévision de la reprise économique									
3	Participants (total)	**39 633**	107,9 %	101,2 %	42 759	44 208	-1 930	-3,3 %	-5,1 %
4	Participants (AS)	**12 558**	87,0 %	86,7 %	10 923	11 160	-237	-2,1 %	5,0 %
5	Retours en emploi (total)	**21 310**	105,4 %	100,8 %	22 461	19 689	2 772	14,1 %	-2,7 %
6	Retours en emploi (AS)	**4 734**	92,8 %	80,6 %	4 394	3 725	669	18,0 %	-10,0 %
Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements, notamment par la formation									
7	Entreprises aidées	**1 922**	100,9 %	107,3 %	1 939	1 780	159	8,9 %	-2,2 %
8	Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (CDRCMO)	**661**	82,1 %	64,7 %	543	638	-95	-14,9 %	20,2 %
Poursuivre les actions visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, tant par les services de solidarité sociale que par les services publics d'emploi									
9	Sorties (AS)	**7 897**	92,9 %	84,6 %	7 334	6 889	513	6,5 %	-8,9 %
Améliorer la prestation de services aux citoyens									
10	Délai de traitement des nouvelles demandes (en jours ouvrables) (AS)	**10**	8,30	9,26	8,3	8,0	0,3	4,3 %	0,0 %
11	Plaintes	**25 %**	14,0 %	15,1 %	14,0 %	26,1 %	-12,1 %	-46,7 %	0,0 %
12	Révision (AS)	**21 %**	15,6 %	18,4 %	15,6 %	20,9 %	-5,3 %	-34,1 %	0,0 %

N.B. : La définition de chaque indicateur se trouve aux pages 24 et 25 du Bilan annuel 2010-2011.

Regard sur le sommaire des résultats du plan d'action annuel 2010-2011

FAITS MARQUANTS

Emploi-Québec Montérégie présente un bilan sommaire positif. En effet :

- La cible des résultats a été atteinte pour 8 des 12 indicateurs ciblés.
- Le taux d'atteinte de la cible des résultats est supérieur à 90 % pour 10 des 12 indicateurs.
- Le taux d'atteinte de la cible des résultats de la Montérégie est égal ou supérieur à celui du réseau 11 fois sur 12.
- Le taux de réussite global de l'ensemble des indicateurs en Montérégie est de 105,4 % en comparaison de 97,1 % pour le réseau.

En 2009-2010, la région de la Montérégie avait amélioré 16 des 24 indicateurs pour lesquels un comparatif pouvait être établi avec l'année précédente, soit 2008-2009. En 2010-2011, le personnel de la Montérégie a réussi à améliorer la performance de huit indicateurs sur une possibilité de douze. Ce sont principalement les trois indicateurs portant sur la participation de notre clientèle qui présentent des diminutions de résultats. Cette tendance semble généralisée puisqu'elle est également observée dans le réseau avec des diminutions de résultats sensiblement identiques.

La vigueur de la reprise économique en 2010 a contribué à faire reculer le nombre de prestataires de l'assurance-emploi de 12,1% entre avril 2010 et mars 2011. Concrètement, le nombre de prestataires est passé de 54 254 à 47 900 au cours de cette période. La même tendance a été observée chez les prestataires de l'aide sociale qui ont vu leur nombre baisser de 1,8 %, soit 575 prestataires de moins.

Le contexte budgétaire de 2010-2011, pour la Montérégie et pour l'ensemble du réseau, a certainement influencé le nombre de participants à nos mesures et services. En effet, l'année 2010-2011 a été marquée par la perspective de la fin du *Pacte pour l'emploi Plus* en 2011-2012 (créé afin de contrer les effets de la récession auprès des individus et des entreprises). Au courant de l'année financière 2010-2011, nous avons donc dû travailler à réaliser nos interventions en fonction du respect du budget de l'année 2010-2011, tout en contrôlant également, de façon rigoureuse, le niveau de nos reports anticipés vers 2011-2012.

DÉTAILS DES RÉSULTATS

Participants (ECQ), (AS) et (total)

Malgré un recul du nombre de participants aux activités du service public d'emploi de l'ordre de 2,1 % à 5,3 % selon le type de clientèle, les cibles de résultats ont été atteintes pour deux des trois regroupements de clientèle recensée, soit la clientèle globale (107,9 %) et la clientèle des prestataires de l'assurance-emploi (105,4 %). Ces taux de réussite sont légèrement supérieurs à ceux qui ont été obtenus par le réseau, respectivement à 101,2 % et 100,4 %. Quant au taux d'atteinte de la clientèle des prestataires de l'assistance sociale, il est similaire à celui qui a été obtenu par le national, soit 87 %. Le recul du nombre de participants observé dans nos trois groupes de clientèles pourrait s'expliquer par un taux d'achalandage moins élevé de la clientèle après la période post-récession.

Retours en emploi (ECQ), (AS) et (total)

Malgré une diminution du nombre de participants pour chacune de nos clientèles, nous observons la tendance inverse dans les retours en emploi. En effet, nous relevons des augmentations de l'ordre de 14,1 % pour l'ensemble de la clientèle, de 12,3 % pour la clientèle de l'assurance-emploi et de 18,0 % pour les prestataires de l'assistance sociale. Cette situation peut s'expliquer par la période de référence utilisée dans le dénombrement des participants versus les retours en emploi. Le dénombrement des participants se fait entre le 1er avril 2010 et le 31 mars 2011 tandis que celui des retours en emploi comprend les personnes dont la fin de participation a eu lieu entre le 1er janvier 2010 et 31 décembre 2010. Ce décalage de trois mois permet donc de comptabiliser des fins de participations d'individus dont le début de leur activité a eu lieu l'année précédente pour laquelle le nombre de participation a été plus élevé. Il est également opportun de signaler que, lors du premier trimestre de 2010, la Montérégie avait déjà récupéré l'ensemble des emplois perdus au cours de la récession. Quant à l'atteinte de nos cibles, encore une fois, nos taux d'atteinte sont plus élevés que ceux qui ont été obtenus par le réseau. Les taux d'atteinte du réseau sont respectivement de 80,6 % pour les prestataires de l'assistance sociale, de 97,7 % pour la clientèle de l'assurance-emploi et de 100,8 % pour l'ensemble de la clientèle en comparaison des taux obtenus en Montérégie de 92,8 %, 127,5 % et 105,4 %. Le Pacte pour l'emploi, qui en était à sa troisième année d'application en 2010-2011, a donc contribué à favoriser la participation au marché du travail des personnes qui en sont le plus éloignées.

Les entreprises aidées

En 2010-2011, ce sont 1 939 entreprises qui ont bénéficié d'une intervention. Il s'agit d'un niveau inégalé depuis la création de l'agence, soit une augmentation de près de 8,9 % (+159) en comparaison de l'année 2009-2010. C'est un niveau d'atteinte de la cible de 100,9 % en comparaison de 107,3 % pour le réseau.

Participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (CDRCMO)

Le nombre de nouveaux participants en 2010-2011 était de 543, soit 82,1 % de la cible. En comparaison, le réseau a atteint 64,7 % de la cible fixée. Aucune comparaison n'est cependant possible avec les résultats des années précédentes en raison des modifications apportées au système de saisie des données. En effet, le nouveau système « Mission qualification professionnelle », conçu pour répondre aux besoins de la mise en place du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, est venu remplacer l'ancien système ayant servi temporairement à cette fin. Il sera possible d'enrichir la documentation au cours des prochaines années. Au niveau national, les faibles résultats s'expliquent principalement par les attentes fixées dans le secteur du commerce qui n'ont pu être comblées dans l'année.

Les sorties (AS)

En raison de la situation économique difficile de 2009, la progression du nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours, constatée lors des années antérieures, avait été interrompue en 2009-2010 avec une baisse de 49 sorties. On note un redressement en 2010-2011. Ainsi, 7 334 sorties ont été observées à la suite d'une intervention d'Emploi-Québec, soit une augmentation de plus de 6,5 % (445 sorties) pour un taux d'atteinte de 92,9 %.

Le délai de traitement des nouvelles demandes (AS), les plaintes, la révision (AS)

Les indicateurs associés à l'amélioration de la prestation de services aux citoyens témoignent du souci d'Emploi-Québec d'assurer un niveau élevé de qualité des services tout en gérant de façon responsable les fonds publics. À cet égard, les trois cibles associées à cette préoccupation ont été entièrement atteintes en 2010-2011. Le délai de traitement des nouvelles demandes de 8,3 jours a augmenté à peine de 3,8 %, respectant son engagement de ne pas dépasser dix jours. Les plaintes avec recommandations de modifications au dossier ont diminué de 46,7 % et la proportion des décisions de révision donnant lieu à des modifications a, pour sa part, diminué de 34,1 %. De plus, pour chacun de ces trois indicateurs, la Montérégie obtient des résultats plus avantageux que le réseau, en ce sens que son délai de traitement des nouvelles demandes est plus rapide (8,30 jours vs 9,26 jours), le pourcentage de plaintes avec modifications est moins élevé (14,0 % vs 15,1 %) et le taux de décisions avec recommandation de modifications est plus bas (15,6 % vs 18,4 %).

D'autres initiatives visant l'amélioration de la prestation de services

Agir ensemble : un service à rendre aux entreprises

Le service régional des communications a contribué, le 15 juin 2010, à l'organisation d'une rencontre « Agir ensemble : un service à rendre aux entreprises » regroupant les services aux entreprises des commissions scolaires, des cégeps et d'Emploi-Québec Montérégie. Le but était de partager sur les façons d'améliorer les approches-client auprès des entreprises, dans le contexte du développement des compétences de leur main-d'œuvre.

Poursuite des actions visant l'intégration des jeunes

Au cours des dernières années, trois mesures complémentaires d'aide axées sur la progression socioprofessionnelle ont été graduellement instaurées pour répondre aux besoins de la clientèle des jeunes de moins de 25 ans. En 2010-2011, ces mesures ont rejoint 1 789 nouveaux participants. Les retombées des investissements des dernières années en ce domaine devraient s'observer sur une plus longue période, l'accent ayant été mis sur l'amélioration de leur autonomie sur les plans personnel, social et professionnel, ce qui ne manquera pas d'être un atout dans la période de reprise qu'on observe.

Alternative jeunesse

RÉSULTATS 2010-2011								
Indicateurs	Objectif Montérégie	Taux d'atteinte de l'objectif Montérégie	Taux d'atteinte de l'objectif Réseau	Résultats 2010-11	Résultats 2009-10	Écart de résultats	Écart de résultats en %	Écart de cibles en %
Participants	1 031	95,7 %	89,2 %	987	1 026	-39	-3,8 %	0 %

Le programme Alternative jeunesse vise à soutenir, sur une base volontaire, les adultes de moins de 25 ans qui seraient autrement admissibles à un programme d'aide financière de dernier recours. Le but est de les encourager à réaliser des activités qui leur permettent d'acquérir ou de recouvrer leur autonomie personnelle, sociale et professionnelle. En contrepartie de l'engagement de ces jeunes à entreprendre une démarche d'insertion, le programme leur donne droit à une aide financière comportant notamment une allocation jeunesse. La Montérégie a atteint 95,7 % de l'objectif prévu en 2010-2011. De plus, nous avons observé une diminution de 3,8 % de nos participants (-39) en comparaison de l'année 2009-2010. Bien que l'objectif ne soit pas atteint, cette performance est par contre supérieure à celle du réseau qui n'a atteint son objectif qu'à 89,2 % avec une diminution de 17,7 % de ses participants (-1 443).

Jeunes en action

RÉSULTATS 2010-2011								
Indicateurs	Objectif Montérégie	Taux d'atteinte de l'objectif Montérégie	Taux d'atteinte de l'objectif Réseau	Résultats 2010-11	Résultats 2009-10	Écart de résultats	Écart de résultats en %	Écart de cibles en %
Participants	574	121,1 %	105,2 %	695	765	-70	-9,2 %	0 %

Le programme Jeunes en action a pour objectif d'amener les jeunes de 18 à 24 ans à développer leur autonomie sur les plans personnel, social et professionnel. Il vise à répondre aux besoins des jeunes qui rencontrent des difficultés socioprofessionnelles importantes qui les empêchent de s'intégrer au marché du travail à court ou moyen terme. Il permet de les accompagner dans leur intégration et leur maintien en emploi ou dans une autre mesure ou un projet professionnel qui n'implique pas le recours à une mesure active d'Emploi-Québec. Malgré une diminution de 9,2 % des participants (-56) en 2010-2011, l'objectif a été atteint à 121,1 %. Cette baisse fut davantage marquée au niveau national avec une chute de plus de 9,5 % (-361) et un taux de réussite de 105,2 %.

Découvrir

RÉSULTATS 2010-2011								
Indicateurs	Objectif Montérégie	Taux d'atteinte de l'objectif Montérégie	Taux d'atteinte de l'objectif Réseau	Résultats 2010-11	Résultats 2009-10	Écart de résultats	Écart de résultats en %	Écart de cibles en %
Participants	140	76,4 %	103,1 %	107	96	11	11,5 %	0 %

La mesure Découvrir permet à des jeunes de moins de 25 ans éloignés du marché du travail de vivre une expérience de stage en milieu de travail qui soit significative pour eux. Elle vise à ce que le participant puisse observer différentes facettes des emplois dans le domaine choisi, se familiariser avec l'environnement, s'assurer qu'il a une vision réaliste des exigences requises, de réaliser certaines tâches de production, d'acquérir des compétences de base, d'évaluer ses compétences, de vérifier un choix professionnel ou tout simplement prendre contact avec un employeur. Le taux d'atteinte de l'objectif se situe à 76,4 % en comparaison d'un taux de réussite de 103,1 % pour le réseau. Malgré que l'objectif n'ait pas été atteint en 2010-2011, nous observons une augmentation encourageante des participants de 11,5 %.

Reconnaissance des acquis et des compétences (RAC)

Le service régional d'information et d'expertise en reconnaissance des acquis et des compétences (InfoRAC Montérégie) a tenu trois rencontres d'information auprès des partenaires en employabilité, permettant ainsi à 86 personnes des organismes partenaires d'en connaître davantage sur les services offerts en Montérégie.

Des activités d'échange et de réseautage RAC, lors de deux journées de sensibilisation et d'information sur les personnes immigrantes pour les intervenants, ont permis de réunir 77 participants.

La Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre

Pour l'année civile 2009, 1 827 employeurs assujettis à la loi en Montérégie ont déclaré avoir investi globalement près de 115 millions de dollars dans la formation de leur personnel. Les employeurs ayant cotisé au Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre étaient au nombre de 145, soit 7,9 % des employeurs assujettis.

En 2010-2011, dans le cadre du soutien régionalisé aux entreprises, 19 projets de formation touchant la formation de base, la francisation, le transfert intergénérationnel et la reconnaissance des acquis et des compétences ont été subventionnés en Montérégie, représentant un investissement total de 858 467 $.

Le Plan emploi métropole

L'effet de la récession sur l'emploi s'est fait sentir à divers degrés sur la région métropolitaine de recensement de Montréal (RMR). Ayant pour objectif de relancer l'emploi métropolitain par le rehaussement des compétences de la main-d'œuvre et l'appui aux chercheurs d'emplois, le Plan emploi métropole a été déployé dans les cinq régions de la RMR, dont la Montérégie fait partie, à partir du 1er avril 2010 et ses activités se poursuivront jusqu'au 31 mars 2012.

Le bilan de la première année du plan en Montérégie révèle que le budget de 1,6 million de dollars octroyé à la région a été investi en totalité, tant dans la formation de la main-d'œuvre que dans le soutien aux chercheurs d'emploi. La Montérégie a, entre autres, réalisé les activités suivantes :

- tenue de déjeuners-causeries pour les entreprises de la région afin de faire connaître les services des divers intervenants gouvernementaux;
- soutien aux entreprises ayant eu recours au programme Soutien aux entreprises à risque de ralentissement économique (SERRÉ) en 2009-2010 en utilisant nos mesures MFOR et CPE;
- soutien à la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre auprès d'entreprises du territoire afin d'arrimer les besoins futurs de main-d'œuvre des entreprises et la formation;
- réalisation d'une enquête RMR sur les besoins de main-d'œuvre avec l'objectif de mettre à jour notre connaissance des besoins de main-d'œuvre des entreprises;
- identification des finissants MFOR sans emploi, admissibles à la subvention salariale et à PRIIME pour leur offrir un service de placement assisté;
- accompagnement en insertion socioprofessionnelle des nouveaux immigrants en partenariat avec les commissions scolaires et les organismes du milieu;
- références aux différents programmes dédiés aux immigrants : PRIIME, IPOP, subvention salariale.

Des formations qui correspondent au marché du travail

Parmi les formations achetées par Emploi-Québec Montérégie en 2010-2011 et destinées aux personnes sans emploi, soulignons notamment :

- l'attestation d'études collégiales (AEC) « Instrumentation, automatisation, robotique » et l'AEC en soins préhospitaliers d'urgence, lesquelles constituent des formations contributives au développement de secteurs d'activité stratégiques pour la région;
- des services professionnels d'accompagnement ainsi que le remboursement de frais de matériel pédagogique accordés aux participants de l'AEC « Intégration en soins infirmiers » pour personnes immigrantes;
- l'attestation d'études professionnelles (AEP) en hygiène et salubrité qui s'est donnée dans quelques territoires de la Montérégie.

Les investissements croissants pour assurer l'accompagnement des participants dirigés vers des programmes financés par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) sont également à souligner. Ces services contribuent à assurer la réussite et la diminution du taux d'absentéisme chez les participants.

Finalement, des projets spéciaux visant à mieux franciser les jeunes immigrants, tout en leur permettant de mettre à jour leurs connaissances scolaires de base, ont été mis de l'avant. Des projets dédiés aux jeunes de la rue ou aux jeunes mères, tous très éloignés du marché du travail, sont également en place. La contribution des groupes communautaires et des professeurs des écoles du milieu y est très présente, de même que celle d'Emploi-Québec en terme de personnes-ressources et de financement.

Des ententes entre partenaires

Des rencontres de concertation entre les partenaires du milieu sont également mises en place afin de contrer le décrochage scolaire chez les jeunes, notamment au moyen de l'alternance travail-études. Ces rencontres réunissent plusieurs partenaires, dont les conférences régionales des élus de la Montérégie, les carrefours jeunesse-emploi, les commissions scolaires et les employeurs du milieu. Outre sa participation active aux rencontres, Emploi-Québec contribue financièrement à ces ententes.

Ententes spécifiques

Dix ententes spécifiques ont eu cours en 2010-2011, alors que six autres étaient en développement. Réparties par territoire de conférence régionale des élus (CRÉ), ces ententes regroupent à la fois plusieurs partenaires du milieu et les ministères complémentaires à notre mission. Ainsi, outre l'Engagement jeunesse, plusieurs ententes ont pour objectif de soutenir les jeunes en favorisant la réussite éducative et sociale et la persévérance scolaire par une meilleure conciliation travail-études. D'autres sont dédiées à la fois à notre clientèle et au développement économique en favorisant la revitalisation urbaine ou territoriale, l'intégration au marché du travail des immigrants et l'innovation dans les entreprises, favorisant ainsi une meilleure productivité et une compétitivité accrue.

Comité de reclassement à entrées continues (CREC)

La récession a eu des répercussions sur les effectifs des PME lors des trois dernières années, ce qui a eu comme conséquence un plus grand nombre de fermetures d'entreprises pour cause de faillite. Cette situation explique en grande partie l'augmentation de 47,4 % du nombre d'entreprises référées au CREC (258) en comparaison au CREC précédent (175). Par ailleurs, ces entreprises ont référé 1 854 personnes, soit une augmentation de 13,5 %. Les différentes activités de reclassement se déroulant à l'intérieur du CREC 2008-2010 ont donné d'excellents résultats puisque 90 % des personnes ayant bénéficié de ces activités étaient en formation (11 %) ou en emploi (79 %). Ces résultats justifient le budget triennal de 660 000 $ consacré aux activités du CREC.

Forum d'Emploi-Québec et des organisations communautaires œuvrant en employabilité

Le Forum régional a réalisé cinq rencontres dont une rencontre thématique sur les personnes éloignées du marché du travail afin d'identifier des pistes de solutions pour aider les CLE à intervenir auprès d'eux.

Échanges d'information avec Service Canada

La Montérégie a contribué, comme région pilote, au développement et à l'implantation du nouveau mode d'échanges d'informations avec Service Canada qui touche un grand nombre de participants aux mesures d'Emploi-Québec. Cela permettra d'améliorer le service à la clientèle et d'améliorer la conformité des dossiers.

Coaching auprès des agents

Nous avons misé sur le service interne de coaching auprès des agents pour soutenir ceux-ci dans le développement de leurs capacités d'évaluation de l'employabilité et d'élaboration de plans d'interventions bien adaptés. Cela a permis à la fois le maintien de la mobilisation des agents et l'atteinte de résultats intéressants au chapitre des retours en emploi, notamment auprès des clientèles des programmes d'aide sociale où, sans atteindre tout à fait la cible, la Montérégie se place avantageusement à 12,2 points d'écart au-dessus de la moyenne du réseau (92,8 % contre 80,6 %).

Projets économiques d'envergure

Quatorze projets économiques d'envergure ont eu cours en 2010-2011, totalisant des investissements réels de 3 066 257 $. Ces projets ont touché neuf secteurs d'activités, soit les aliments et boissons, le pétrole, le charbon et les produits chimiques, la première transformation des métaux, les machines, les produits informatiques, électroniques et électriques, le matériel de transport, le commerce de gros, le transport et l'entreposage et, enfin, les services professionnels, scientifiques et techniques.

Alliance pour la solidarité

À la suite de l'annonce du Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale, nous avons poursuivi notre collaboration auprès des différents partenaires de la Montérégie afin de leur faire connaître ce plan d'action.

Outre les présentations faites auprès du personnel, nous avons présenté le plan d'action gouvernemental à la Conférence administrative régionale ainsi qu'à nos divers partenaires actifs sur le territoire.

Les conférences régionales des élus (CRÉ), qui sont directement engagées dans la mobilisation et la concertation des acteurs des milieux, ont été rencontrées et nous leur avons offert notre soutien dans le nouveau mandat qui leur a été confié.

ANNEXES

ANNEXE 1

Membres du Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Montérégie au 31 mars 2011

- Membres représentant la main-d'œuvre

BEAUDRY France	Ferme Clerjoye
GIRARD Serge	Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)
HERBEUVAL Annette	Conseil central de la Montérégie (CSN)
LAVOIE Jocelyn	Centrale des syndicats démocratiques (CSD)
TROTTIER Denis	Syndicat des métallos

- Membres représentant les entreprises

CÔTÉ Daniel	QIT-Fer et Titane inc.
DORVAL Paul-André	Centre Le Castel de Saint-Lambert
NAULT Kathleen	Réfri-Ozone inc.
ROY Gaétan	Héroux-Devtek
VINCELETTE René	Groupe Lacasse inc.

- Membres représentant les organismes communautaires

GROULX Martine	Droit à l'emploi
SIROIS Jacinthe	Recyclo-Centre

- Membres représentant les milieux de la formation

BRASSET Serge	Cégep Édouard-Montpetit
CÔTÉ Jacinthe	Syndicat de l'enseignement du Haut-Richelieu
KERNEÏS-GENTRIC Marie-Louise	Commission scolaire des Grandes Seigneuries
LECOMPTE Jean-Claude	Président du conseil d'administration du cégep de Valleyfield

- Membres désignés représentant les ministères

LANGLOIS Lise	Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
GAGNON Guy	Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
LARUE Jacques	Ministre du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation

- Membre représentant Emploi-Québec

LANDRIAULT Diane	Emploi-Québec Montérégie

Investissements budgétaires selon la mesure

MESURES	Investissements 2010-2011[1]		Investissements 2009-2010[2]	
	Montant (000 $)	Part relative	Montant (000 $)	Part relative
SERVICES AUX ENTREPRISES				
CPE – Interventions en entreprise				
Projets d'aménagement et réduction de temps de travail	73,5	0	109,6	0
Comité de concertation en entreprise (CAMO)	124,3	0,1	5,2	0
Comité d'aide au reclassement	278,5	0,2	315.6	0,2
Comité d'aide au reclassement à entrées continues	175,3	0,1	293,3	0,2
Projets de stabilisation de l'emploi	0,6	0	1,0	0
Soutien à la gestion des ressources humaines				
Diagnostic	560,0	0,5	555,4	0,4
Coaching de gestion	1 549,7	1,3	2 872,4	2,3
Aide à la mise sur pied d'un service de ressources humaines	610,0	0,5	501,9	0,4
Autres mandats de consultation	1 385,9	1,1	1367,9	1,1
Total CPE – Interventions en entreprise	**4 757,9**	**4,0**	**6 022,5**	**4,8**
Mesure de formation – Employeurs (MFOR)	**7 744,6**	**6,4**	**11 066,7**	**8,7**
CPE – Interventions en partenariat				
Soutien à l'exécution de mesures actives	185,9	0,2	227,7	0,2
Table ad hoc de concertation	1 165,3	1,0	1 420,3	1,1
Autres projets de concertation pour l'emploi	177,5	0,1	68,4	0,1
Total CPE – Interventions en partenariat	**1 528,7**	**1,3**	**1 716,4**	**1,4**
CPE – Interventions sectorielles				
Mutuelle de formation	0	0	15,0	0,0
TOTAL Entreprises ▶	**14 031,2**	**11,7**	**18 820,5**	**14,9**
SERVICES AUX INDIVIDUS				
Mesure de formation de la main-d'œuvre (MFOR)	56 341,6	46,8	55 654,5	44,0
Projets de préparation à l'emploi (PPE)	10 482,1	8,7	10 602,4	8,4
Services d'aide à l'emploi (SAE)	14 704,3	12,2	15 273,7	12,1
Subventions salariales	10 705,4	8,9	12 039,6	9,5
Activités d'aide à l'emploi (AAE)	0,3	0	0	0
Soutien au travail autonome (STA)	4 766,4	4,0	4 953,5	3,9
Supplément de retour au travail (SRT)	967,1	0,8	778,5	0,6
Initiative ciblée pour les travailleurs âgés (ICTA)	1 655,1	1,4	1 639,5	1,3
Conciliation travail-études	0	0	0	0
Entreprises d'insertion	3 291,0	2,7	3 201,6	2,5
Frais d'aide sans participation à une mesure (aide d'appoint)	102,3	0	162,5	0,1
Contrat d'intégration au travail (CIT)	3 327,8	2,8	3 148,9	2,5
Recherche et innovation	38,3	0	209,2	0,1
TOTAL Individus ▶	**106 381,7**	**88,3**	**107 663,9**	**85,1**
■ TOTAL MONTÉRÉGIE	**120 412,8**	**100,0**	**126 484,4**	**100,0**
■ TOTAL de l'ensemble des régions du Québec	830 685,8	14,5	881 248,2	14,4

1. Données finales 2010-2011 au 31 mars 2011.
2. Données finales 2009-2010 au 31 mars 2010.

ANNEXE 3

Investissements budgétaires selon le CLE

Centres locaux d'emploi (CLE)	2010-2011[1]		2009-2010[2]	
	Investissements (000 $)	Part relative (%)	Investissements (000 $)	Part relative (%)
Territoire de l'Est	**50 958,3**	**42,3**	**55 953,1**	**44,2**
Acton Vale	1 551,0	1,3	1 944,6	1,5
Brome-Missisquoi	3 899,8	3,2	4 387,1	3,5
Contrecœur	732,7	0,6	954,9	0,8
La Haute-Yamaska	8 586,6	7,1	10 773,3	8,5
Le Haut-Richelieu	10 991,7	9,1	10 968,7	8,7
Marieville	2 369,9	2,0	2 611,1	2,1
Saint-Hyacinthe	8 493,4	7,0	8 682,4	6,9
Sorel	7 769,2	6,4	8 673,3	6,9
La Vallée-du-Richelieu	6 564,0	5,4	6 957,7	5,5
Territoire de l'Ouest	**29 775,2**	**24,7**	**29 189,8**	**23,1**
Châteauguay	4 224,9	3,5	3 814,4	3,0
Le Haut-Saint-Laurent	1 974,7	1,6	2 329,5	1,8
Saint-Constant	5 220,8	4,3	5 000,7	4,0
Saint-Rémi	2 331,6	1,9	2 086,3	1,6
Valleyfield	8 328,9	6,9	8 642,7	6,8
Vaudreuil-Soulanges	7 694,3	6,4	7 316,2	5,8
Territoire de Longueuil	**32 676,9**	**27,1**	**34 240,2**	**27,1**
Boucherville	4 088,3	3,4	4 174,3	3,3
Brossard	3 654,8	3,0	4 105,9	3,2
Longueuil-Est	1 414,0	1,2	4 689,4	3,7
Longueuil-Ouest	7 214,7	6,0	5 218,9	4,1
Saint-Hubert	16 305,1	13,5	16 051,7	12,7
Services régionalisés	**7 002,6**	**5,8**	**7 101,3**	**5,6**
TOTAL MONTÉRÉGIE	**120 412,8**	**100,0**	**126 484,41**	**100,0**

1. Données finales 2010-2011 au 31 mars 2011.
2. Données finales 2009-2010 au 31 mars 2010.

ANNEXE 4

Évolution des résultats pour chacun des indicateurs de 2008-2009 à 2010-2011

	Indicateurs de résultats	2010-2011	2009-2010	2008-2009
Atténuer les effets de la récession sur les travailleurs ainsi que sur les entreprises et soutenir la relance de l'emploi				
1	Participants (ECQ)	23 548	24 876	21 524
2	Retours en emploi (ECQ) (P07)	10 197	9 077	8 296
Favoriser la participation au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre possible de citoyens de la Montérégie, notamment par la préparation des clientèles éloignées en prévision de la reprise économique				
3	Participants (total)	42 759	44 208	37 438
4	Participants (AS)	10 923	11 160	9 956
5	Retours en emploi (total)	22 461	19 689	18 063
6	Retours en emploi (AS)	4 394	3 725	3 757
Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements, notamment par la formation				
7	Nouvelles entreprises aidées	1 939	1 780	1 567
8	Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (CDRCMO)	543	638	566
Poursuivre les actions visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, tant par les services de solidarité sociale que par les services publics d'emploi				
9	Sorties (AS)	7 334	6 889	6 938
Améliorer la prestation de services aux citoyens				
10	Délai de traitement des nouvelles demandes (en jours ouvrables). (AS)	8,3	8,0	8,6
11	Plaintes	14,0 %	26,1 %	23,7 %
12	Révision (AS)	15,6 %	20,9 %	22,5 %

ANNEXE 5

Définition des indicateurs

Atténuer les effets de la récession sur les travailleurs ainsi que sur les entreprises et soutenir la relance de l'emploi

1) Participants (ECQ)
On entend par participant ECQ une personne qui reçoit un soutien du revenu du Compte de l'assurance-emploi ou qui avait droit à certains soutiens provenant de ce compte du fait qu'elle avait bénéficié de prestations d'assurance-emploi au cours des **quatre** ou cinq années précédentes selon certaines applications de la loi. Cet indicateur fait le compte des nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi inscrits comme prestataires actifs ou participants admissibles à l'assurance-emploi. Aux fins du suivi, seules les mesures reconnues par l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail sont retenues.

2) Retours en emploi (ECQ)
Cet indicateur correspond au nombre de participants de l'assurance-emploi qui ont occupé ou qui occupaient un emploi après une intervention reconnue par l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail. Le retour en emploi des prestataires actifs de l'assurance-emploi correspond à avoir occupé un emploi pendant 12 semaines consécutives ou la période restante de prestation si elle est inférieure à 12 semaines.

Favoriser la participation au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre possible de citoyens de la Montérégie, notamment par la préparation des clientèles éloignées en prévision de la reprise économique

3) Participants (TOTAL)
Cet indicateur nous renseigne sur l'accès par la population aux services spécialisés offerts par Emploi-Québec en indiquant le nombre des nouveaux participants et participantes aux interventions des services publics d'emploi. Ne sont pas prises en compte les personnes qui bénéficient exclusivement des services universels.

4) Participants (AS)
La clientèle des programmes d'assistance sociale est celle qui reçoit une aide financière de dernier recours ou qui participe au programme Alternative jeunesse avant de bénéficier d'une intervention des services publics d'emploi.

5) Retours en emploi (TOTAL)
Cet indicateur correspond à l'ensemble des participants de l'assurance-emploi, de l'assistance sociale et des participants ne bénéficiant pas d'un soutien du revenu provenant de l'assurance-emploi ou de l'assistance sociale et qui ont occupé ou qui occupaient un emploi après une intervention des services publics d'emploi.

6) Retours en emploi (AS)
Cet indicateur correspond au nombre de participants de l'assistance sociale qui ont occupé ou qui occupaient un emploi après une intervention des services publics d'emploi.

Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements, notamment par la formation

7) Nouvelles entreprises aidées

Cet indicateur correspond au nombre de nouvelles entreprises qui ont bénéficié d'une intervention en vertu des mesures Concertation pour l'emploi ou Formation de la main-d'œuvre (volet entreprises), les entreprises ayant reçu des services-conseils du personnel d'Emploi-Québec sans qu'une aide financière leur ait été versée, de même que les entreprises aidées grâce au Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi. Il exclut cependant les entreprises qui ont utilisé uniquement les services offerts en libre-service, comme IMT en ligne et Placement en ligne.

8) CDRCMO (Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre)

On entend par nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (CDRCMO) le total des démarches de qualification professionnelle menant à une certification dans l'une des stratégies et ayant débuté au cours de l'année. On entend par stratégies le Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT), la Reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (RCMO) et les autres stratégies (hors PAMT) du Cadre. Les compagnons qui accompagnent les apprentis ne sont pas comptabilisés comme participants aux stratégies du CDRCMO. Les inscriptions aux métiers de l'eau potable ou aux métiers réglementés sont exclues. Cet indicateur comprend les activités réalisées grâce à une entente entre Emploi-Québec et une entreprise, ainsi que les activités réalisées par les comités sectoriels de main-d'œuvre .

Poursuivre les actions visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, tant par les services de solidarité sociale que par les services publics d'emploi

9) Sorties (AS)

Cet indicateur couvre à la fois les sorties consécutives aux interventions des services publics d'emploi et à celles des services de solidarité sociale pour la clientèle de l'assistance sociale. Une sortie correspond à une personne qui a reçu une aide financière au cours d'un mois donné et qui, après la fin d'une intervention d'Emploi-Québec, n'en reçoit pas les deux mois suivants.

Améliorer la prestation de services aux citoyens

10) Délai attribution initiale (AS)

L'indicateur correspond au nombre de jours ouvrables écoulés entre la date du dépôt de la demande à l'assistance sociale et la date à laquelle la décision d'attribution (favorable ou non) est rendue.

11) Plaintes

Cet indicateur correspond à la proportion des plaintes qui ont donné lieu à une recommandation de modifications de la part du Bureau des renseignements et plaintes et qui nécessitent une intervention au niveau local ou régional ainsi qu'une vérification dans la loi ou le règlement.

12) Révision (AS)

Cet indicateur correspond à la proportion des demandes de révision aux services de solidarité sociale qui ont donné lieu à des modifications en prétraitement de révision et en révision, à l'exception des changements attribuables à des faits nouveaux. Les décisions rendues en appel par le Tribunal administratif du Québec ne sont pas comprises dans le calcul.